



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

**RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TCE-AL
PRIMEIRO BIMESTRE
2018**



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES BIMESTRAIS PRIMEIRO BIMESTRE DE 2018

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TCE-AL é um canal direto de comunicação com o cidadão e têm por finalidade receber reclamações, sugestões, críticas e informações sobre atos de agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal de Contas e também pelos serviços que presta, instruindo os processos e informando aos interessados de suas ações, estimulando, desta forma, o exercício do efetivo controle social.

Observando-se os comandos do art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, publicada no DOE/AL, edição de 22 de março de 2006, nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria, esta poderá, de pronto, realizar procedimentos preliminares para a instrução dos autos, possibilitando o acolhimento de eventuais denúncias/representações, de acordo os critérios estabelecidos na legislação.

Ressalta-se que, conforme apresentado no último relatório de atividades do exercício de 2017 o número de manifestações registradas/atuadas cresceram e em virtude da carência de quadro próprio de servidores, da ausência de um sistema informatizado apto a atender as demandas, bem como da precária estrutura física da Ouvidoria, não foi possível atendê-las todas em tempo hábil, repercutindo no próprio funcionamento administrativo do setor

Pelo exposto e objetivando a adequação da Ouvidoria aos comandos da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública e minimizar as dificuldades existentes no setor, observou-se a necessidade de tomar medidas capazes de averiguar, corrigir e aprimorar a prestação dos seus serviços disponibilizados a sociedade.

Neste sentido, o Ouvidor determinou o procedimento de correição no período de 18 de janeiro a 30 de maio do corrente ano, através do Ato nº 01/2018 – OUVIDORIA, publicado no DOeTCE/AL, edição de 18 de janeiro de 2018, que foi prorrogado até 30 de abril do mesmo ano.

Com as primeiras providências realizadas no intuito de superar as dificuldades e em observância aos comandos dispostos no inciso X do artigo 2º do normativo supracitado, que determina a elaboração de relatório bimestral para informar a todos os Membros da Corte de Contas, acerca das atividades realizadas pela Ouvidoria, apresentamos o **Relatório bimestral das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, durante o período de 01 de janeiro a 28 de fevereiro de 2018.**



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

EQUIPE DA OUVIDORIA

BIÊNIO 2017-2018

A Ouvidoria do TCE/AL ainda se ressentia da falta de quadro de pessoal próprio, situação já de conhecimento da presidência do Tribunal, que apesar de haver contribuído decisivamente na cessão de servidores comissionados para que o setor tenha condições mínimas de funcionamento, ainda está aquém do necessário, precisando de medidas legais para a solução do problema.

Durante o primeiro bimestre, a equipe da Ouvidoria foi composta da seguinte forma:

Na coordenação dos trabalhos:

1. CLÁUDIA MARIA ALBUQUERQUE PEREIRA, servidora efetiva, mat. 62589-2, ocupante do cargo de provimento em comissão de assessora jurídica do gabinete do Conselheiro Anselmo Brito;

Na assessoria dos trabalhos:

1. DANIELLE GONÇALVES CORDEIRO, matrícula nº 78.046-4 servidora comissionada, ocupante do cargo de Assistente Técnico (exonerada em 22/02/2018);

2. LUCAS DE OLIVEIRA SOUZA, matrícula nº. 15.065-8, Estagiário (desligado a pedido em 19/02/2018);

3. MÉRCIA RUANE BARRETO COSTA SILVA, servidora comissionada, mat.77.884-2, ocupante do cargo de Oficial de Gabinete; e

4. SILVÂNIO MARQUES DA SILVA, servidor comissionado, mat. 77.827-3, ocupante do cargo de assistente de inspeção.

OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA

Buscando sempre cumprir a sua missão institucional, a Ouvidoria do TCE/AL, com respaldo no inciso VII, do art. 2º da Resolução Normativa nº 002/2006, vem priorizando estimular o diálogo do cidadão com a Administração Pública, utilizando os endereços eletrônicos ouvidoria@tce.al.gov.br e ouvidoria.tceal@gmail.com e o acesso do cidadão também através do WhatsApp com o número de celular (82) 99983-5401, voltando a funcionar em 12 de janeiro de 2018, após a Ouvidoria receber celular institucional, as redes sociais do TWITTER, INSTAGRAM e FACEBOOK, este suspenso por ter sido hackeado e ainda, disponibilizando o “Totem” à sociedade alagoana, na recepção do Tribunal de Contas, para consultas processuais e recebimento de



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

informações, solicitações, denúncias, reclamações, críticas e elogios referentes ao desempenho dos órgãos/entidades da administração pública.

Registra-se que, por problemas técnicos, quanto a aquisição de aparelho telefônico, suspendeu o atendimento pelo canal de comunicação WhatsApp no período de 12 a 29 de janeiro de 2018, data em que recebemos o aparelho de celular (usado), com o sistema Android, apto para operacionalizar os aplicativos de comunicação.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Para melhor demonstrar as atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TCE/AL durante o Primeiro bimestre do exercício de 2018, neste tópico, será apresentado de forma numérica, demonstrando graficamente os quantitativos das atividades desenvolvidas no período.

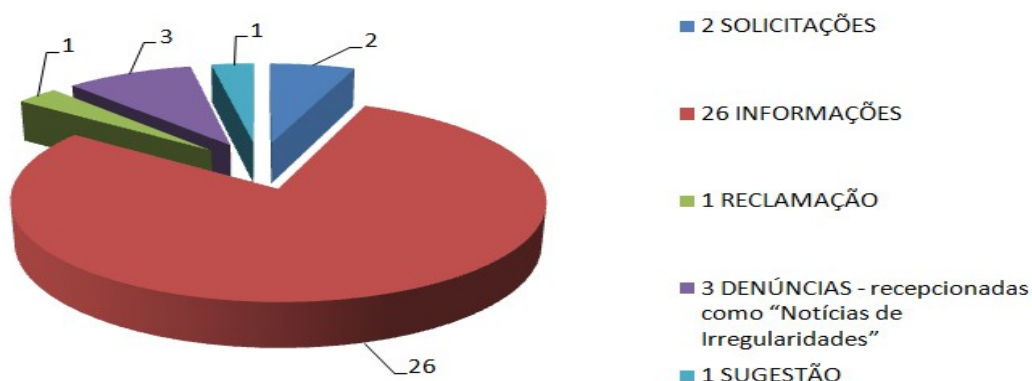
1. Quantitativos das Manifestações:

Durante o período de 1º de janeiro a 28 de fevereiro de 2018, foram registradas, através dos seus canais de comunicação, 33 (trinta e três) manifestações.

2. Natureza das Manifestações:

As 33 (trinta e três) manifestações registradas nos meses de janeiro e fevereiro de 2018 foram classificadas da seguinte forma:

- 2 (duas) “SOLICITAÇÕES”;
- 26 (vinte e uma) “INFORMAÇÕES”;
- 1 (uma) “RECLAMAÇÃO”;
- 3 (três) DENÚNCIAS recepcionadas como “Notícias de Irregularidade” e
- 1 (uma) SUGESTÃO, conforme o gráfico a seguir:





TCE-AL

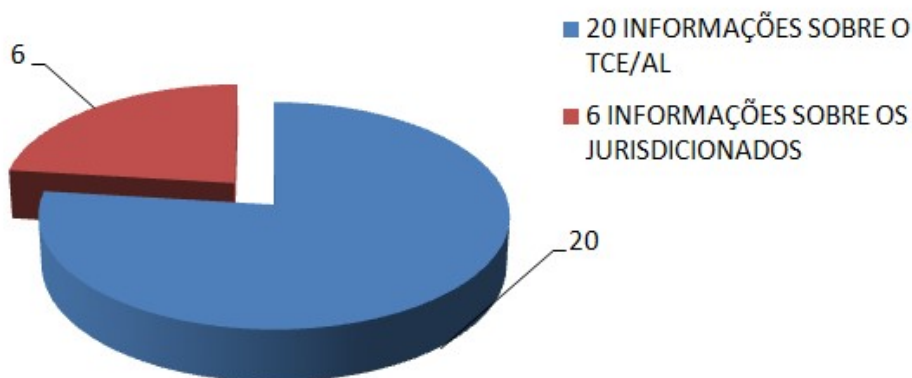
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

2.1. As “INFORMAÇÕES” são os pedidos de acesso às informações/dados/documentos produzidas ou custodiadas pelo Poder Público e, portanto, acessíveis a qualquer cidadão, ressalvadas, apenas, as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

O Tribunal de Contas do Estado de Alagoas regulamenta a Lei de acesso às informações (Lei nº 12.527/2011) através da Resolução Normativa nº 003/2012, que deixa a cargo da Diretoria Geral tal atribuição, cabendo a Ouvidoria, a título de cooperação, receber, registrar e encaminhar os autos à Diretoria para que atue dentro de suas competências.

As informações podem ser de assuntos referentes ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição deste Tribunal.

Das 26 (vinte e seis) Informações demandadas, 20 (vinte) foram acerca das atividades do TCE/AL, e 6 (seis) sobre as atividades de Jurisdicionados, conforme o gráfico a seguir:



2.2 As “SOLICITAÇÕES” são os pedidos de esclarecimentos e/ou documentações e/ou providências ao TCE/AL e aos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

As solicitações demandadas, foram 2 (duas) sobre procedimentos e documentações dos Jurisdicionados, não sendo registrada nenhuma manifestação acerca do TCE/AL.

2.3. As “RECLAMAÇÕES” são manifestações de insatisfação diante de procedimentos ou serviços prestados pelo TCE/AL, no âmbito de sua competência de atuação ou de insatisfação em relação à gestão dos recursos públicos de órgãos ou entidade da Administração Pública estadual ou municipal sujeitos à jurisdição do Tribunal de Contas.

A reclamação demandada, foi 1 (uma) sobre manipulação indevida do perfil do Instagram do TCE/AL, não sendo registrada nenhuma manifestação de insatisfação diante dos procedimentos ou serviços prestados pelos Jurisdicionados.

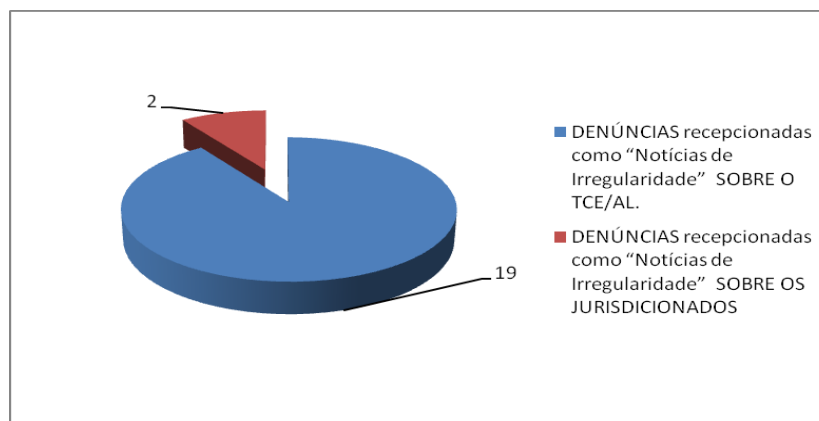


TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

2.5. As “DENÚNCIAS” – recebidas como “Notícias de Irregularidade” - são as comunicações de prática de ato irregular/ilegal, cuja solução depende da atuação dos Órgãos de Controle Interno e Externo. As denúncias podem ser sobre as atividades do TCE/AL e/ou sobre atividades dos órgãos da Administração Pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Das 3 (três) “Notícias de Irregularidade” demandadas, 2 (duas) foram sobre as atividades de Jurisdicionados e 01 (uma) sobre as atividades internas do TCE/AL, conforme o gráfico a seguir:



2.6. A “SUGESTÃO” – recebidas como “Apresentação de Ideia ou Proposta” - entendendo por sugestão a mensagem que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pelo órgão ou instituição.

A Ouvidoria recebeu 01 (uma) “apresentação de ideia ou proposta” demandada sobre o TCE/AL e ao avaliar a sua pertinência, encaminhou para o conhecimento e apreciação da Presidência, através da Diretoria Geral do Tribunal de Contas do Estado de Alagoas.

3. Canal de acesso utilizado:

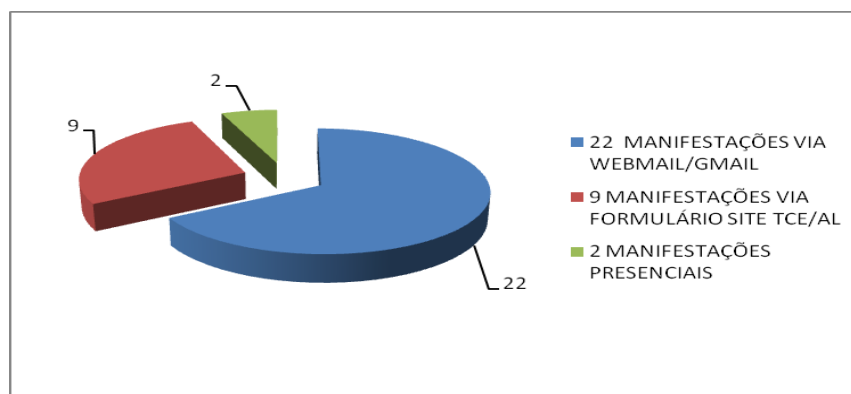
Os canais de comunicação utilizados para receber as 33 (trinta e três) manifestações registradas nos meses de janeiro e fevereiro de 2017 foram:

Das 33 (trinta e três) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no primeiro bimestre do exercício de 2018, 22 (vinte e duas) foram recebidas via WEBMAIL/GMAIL, 09 (nove) via FORMULÁRIO DO SITE TCE/AL, 02 (duas) presencialmente, conforme o gráfico a seguir:



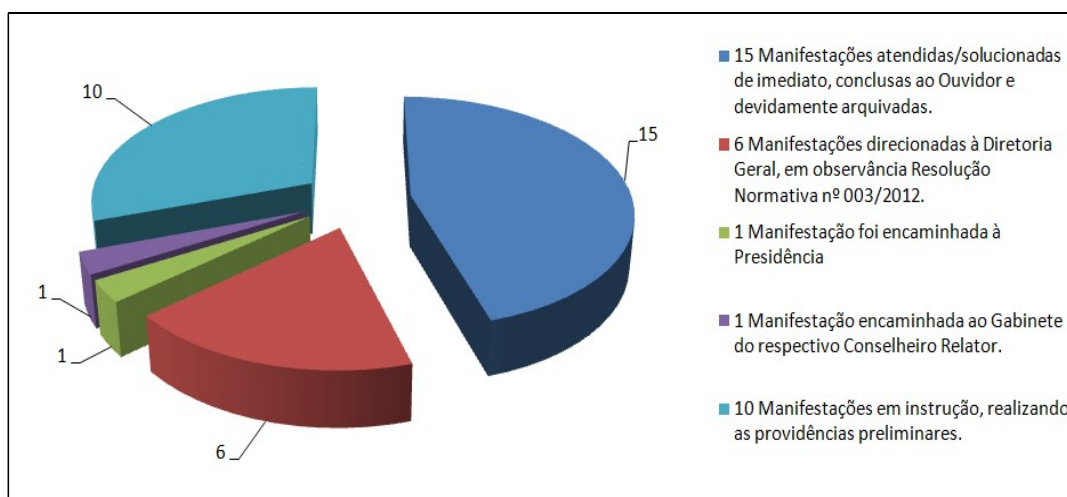
TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS



4. Situação das manifestações:

As 33 (trinta e três) manifestações registradas e autuadas pela Ouvidoria do TCE/AL, no primeiro bimestre do exercício de 2018, 15 (quinze) manifestações foram atendidas/solucionadas de imediato, conclusas ao Ouvidor e devidamente arquivadas, 06 (seis) foram direcionadas à Diretoria Geral, 01 (uma) foi encaminhada à Presidência, 01 (uma) foi encaminhada ao Gabinete do respectivo Conselheiro Relator e 10 (dez) se encontram em instrução, realizando as providências preliminares, conforme o gráfico a seguir:



5. Expedientes Administrativos:

Além das manifestações registradas e autuadas, que demandam respostas, instruções e encaminhamentos, é válido registrar que para viabilizar os trabalhos de instrução dos processos autuados e a sua correta tramitação, durante o período da 1º de janeiro a 28 de fevereiro de 2018 foram executadas as seguintes ações:

**TCE-AL****OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS**

- Envio de 79 (setenta e nove) memorandos;
- Expedição de 5 (cinco) Ofícios;
- Envio de 32 (trinta e dois) e-mails;
- Despachos exarados: 48 (quarenta e oito) conforme demonstrado no quadro a seguir:

QUANTITATIVOS EXPEDIENTES	
DESPACHOS EXARADOS	48
MEMORANDOS	73
OFÍCIOS	5
E-MAILS	32
TOTAL	158

Considerações finais

Consoante exposto no relatório, destaca-se, em resumo, que a Ouvidoria tem procurado executar suas atribuições observando aos comandos legais, em que pese a diminuta equipe, envidando esforços para torná-la um efetivo canal de comunicação e interação com o cidadão, fortalecendo a transparência, fomentando o controle social e estimulando a participação da sociedade nas ações de controle externo da Administração Pública, inclusive, contribuindo, assim, verdadeira e decisivamente, para o fortalecimento das ações da Corte de Contas alagoana.

Registramos nossas justificativas diante da extrapolação dos prazos para a elaboração e envio dos relatórios das atividades da Ouvidoria, uma vez que, desde o dia 18 de janeiro do corrente ano, encontrávamos-nos em procedimento de correção conforme já relatado.

Importante apontar, mais uma vez, no relatório de atividades, a urgência de reestruturar-se o espaço físico, substituir os equipamentos tecnológicos da Ouvidoria, implantar um sistema próprio de recebimento e tratamento das manifestações de forma eletrônica que atendam as nossas necessidades básicas e, principalmente, criar o quadro de servidores para atender aos parâmetros da Lei nº 13.460/2017 que entrará em vigência para a União, Distrito Federal, Estados, e Municípios acima de 500.00 habitantes no próximo dia 21 de junho de 2018 e para os demais



TCE-AL

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE ALAGOAS

jurisdicionados, de forma gradual, a fim de que possamos, com vistas a importância indubitável das Ouvidorias Públicas, realizar com êxito o *mister* assumido.

Maceió, Ouvidoria do TCE/AL, 05 de junho de 2018.

ANSELMO ROBERTO DE ALMEIDA BRITO

Conselheiro Ouvidor

Conselheiro Ouvidor